

IZVORNI ZNANSTVENI ČLANAK

UDK: 351.74

Primljeno: listopad, 2018.

ZDRAVKO VALENTA\*, ANA BUTKOVIĆ\*\*, RUŽA KARLOVIĆ\*\*\*

## Osvrt na dosadašnji rad kontakt-policajaca Policijske uprave zagrebačke

### Sažetak

Cilj istraživanja bio je ispitati stanje i raspoloženje kontakt-policajaca u Policijskoj upravi zagrebačkoj 15 godina nakon uvođenja Strategije djelovanja Policija u zajednici. Velika većina kontakt-policajaca (93 %) dragovoljno se javila za taj posao, a glavni razlog koji su naveli za obavljanje tog posla bio je rad i komunikacija s ljudima (71 %). Međutim, treba napomenuti kako 30 % sudionika smatra da im se očekivanja uglavnom nisu ostvarila. Što se tiče čestoće obavljanja službe na kontakt-rajonu, najčešći odgovor za 2016. godinu i prvih šest mjeseci 2017. godine bio je tri dana. Najčešći odgovor za obavljanje službe u prvoj godini službe kontakt-policajaca s manje od 10 godina službe jest tri dana, a kontakt-policajaca s 10 i više godina službe pet dana. Ta je razlika statistički značajna ( $t(109) = -5,01, p < 0,001$ ) i upućuje na to da su prilikom uvođenja projekta Policija u zajednici kontakt-policajci više vremena obavljali službu na svom kontakt-rajonu nego u posljednjih nekoliko godina. Ispitan je i percipirani odnos drugih policijskih službenika prema poslu kontakt-policajca i utvrđene su razlike u zadovoljstvu odnosom različitih struktura unutar policije prema kontakt-policajcima. Unatoč problemima s kojima se susreću u svom radu, većina sudionika (92 %) izražava želju za daljnjim radom u statusu kontakt-policajac, pri čemu kontakt-policajci u Zagrebačkoj županiji izražavaju veću spremnost da nastave raditi kao kontakt-policajci nego kontakt-policajci u Gradu Zagrebu.

**Ključne riječi:** Policija u zajednici, kontakt-policajac, Policijska uprava zagrebačka, rajon, stavovi.

---

\* Zdravko Valenta, PU zagrebačka, MUP RH, Zagreb, Hrvatska.

\*\* dr. sc. Ana Butković, Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, Hrvatska.

\*\*\* dr. sc. Ruža Karlović, Visoka policijska škola, Policijska akademija, MUP RH, Zagreb, Hrvatska.

## UVOD

Kontakt-policajac je radno mjesto ustrojeno kao rezultat projekta Reforma operativno-preventivnog rada policije u odori u sklopu Strategije djelovanja Policijske uprave zagrebačke iz 2003. godine. Policijska udruga u zajednici uvriježen je prijevod internacionalne sintagme *community policing*, čija je svrha ojačati i održati kontakt s lokalnom zajednicom, građanima te različitim društvenim skupinama, a uz to pratiti i uzvraćati na različite društvene izazove i probleme koji remete sigurnost građana. Fokus u poslovima kontakt-policije jest na kontaktu s građanima, jačanju povjerenja u policiju kao instituciju i službu, suradnji, prevenciji kriminaliteta i sl. Policijska udruga u zajednici nije jednoobrazan koncept, nego njegova implementacija ovisi o određenoj tradiciji te socijalnom i političkom kontekstu određenog društva. Također, s obzirom na stratešku određenost Ministarstva unutarnjih poslova preventivnom radu, formaliziranje linije rada prevencije kriminaliteta te proaktivnosti kao europskog standarda, koncept Policijske uprave u zajednici razvija se na organizacijskoj, funkcionalnoj i operativnoj razini u hrvatskoj policiji (Karlović, Sučić, 2017). Taj koncept ima različita značenja za različite ljude i zajednice (Kappler, Gaines, 2015). No u europskim zemljama posao kontakt-policajaca podrazumijeva jednake ciljeve vezane za prevenciju lokalnih problema i potencijalnih kaznjivih radnji te jačanje povjerenja u policiju. Drugim riječima, njihova je zadaća naći rješenje za sigurnosne probleme zajedno s predstavnicima lokalne zajednice (Pusca i sur., 2017). Kontakt-policajci u Policijskoj upravi zagrebačkoj organizacijski pripadaju Sektoru policije te svoj preventivni rad usklađuju s organizacijskim jedinicama prevencije kriminaliteta.

Prema Strategiji djelovanja Policijske uprave u zajednici (Cajner Mraović i sur., 2003), policajac u zajednici dio je zajednice, on treba biti integriran u zajednicu s kojom svakodnevno komunicira radi detektiranja i otklanjanja uzroka problema. Dakle, ne čekati da se dogodi problem, nego samoinicijativno poduzimati preventivne aktivnosti da do problema ne dođe. Smisao Strategije djelovanja Policijske uprave u zajednici sinergijsko je djelovanje i stvaranje uvjeta za sigurno životno okruženje na lokalnom području kojim se otklanjaju uzroci problema i smanjuje potreba za represivnim postupanjem policije. Valja naglasiti razliku takva smisla djelovanja policije u zajednici u današnjim društvenim uvjetima od onog prije demokratizacije hrvatskog društva, tzv. milicijskog pristupa. Kod tog su se pristupa građani tretirali na jednoj strani, a policija na drugoj. Učinkovitost policijskog rada vrednovala se isključivo na temelju broja napisanih izvješća, prijava i kazni, drugim riječima, isključivo na temelju represivnog rada policije. Naravno, ne postoji idealno stanje i društvo izolirano od devijacija te kriminalnog ponašanja pojedinaca i skupina prema kojima policija djeluje represivno. Na to su upozoravali i stari klasičari u sociološkom pristupu analize devijantnosti i kriminala u društvu. Tako se u sociološkoj literaturi prije 124 godine raspravljalo o kriminalu kao sastavnom dijelu svakog društva jer ne može svaki pojedinac biti jednako odan zajedničkim vrijednostima društva. Zato postoje mehanizmi društvene kontrole važni za održavanje društvenog poretka i prevenciju kriminala (Durkheim, 1999).

Prijavljeni se kriminal prikazuje kao stvarni kriminal, ali zapravo nije nužno reprezentativan. Neke su kaznjive radnje zabilježene na temelju prijava policije, ali većinu kaznjivih radnji prijavljuju oštećeni, žrtve ili svjedoci. Ovisno o prirodi kaznjive radnje, lokaciji počinjenja, povjerenju građana u policiju i njihove sklonosti za prijavom kaznjivih radnji policiji, mogu postojati velike razlike između zabilježenog kriminala i njegova stvarnog stanja (Butts,

Schiraldi, 2018). U demokratskom društvu nužna je suradnja policije i građana. Za policiju kao instituciju važno je imati povjerenje građana. No to povjerenje nije lako steći, nego ga je potrebno zaraditi svojim svakodnevnim radom. U demokratskom društvu građani pokazuju sve više potreba i zahtjeva na koje i policija mora odgovarati. Policija je dužna sudjelovati, obavljajući svoje poslove, u izgradnji uvjeta za što kvalitetniji život svojih građana na određenom području. Koncept Policijske u zajednici podrazumijeva proaktivan rad, što znači samoinicijativno i hrabro poduzimati određene aktivnosti radi otklanjanja uzroka problema, odnosno smanjenja posljedica nastalog problema. Prema Adamsu, Roheu i Arcuryju (2002), Policijska u zajednici razlikuje se od tradicionalnog pristupa u tri stvari: dijeljenoj odgovornosti, prevenciji i autonomiji kontakt-policijaca za odabir načina djelovanja.

To znači da policijski službenici moraju istražiti stvarne potrebe i probleme u određenoj zajednici na temelju planirane i konstruktivne suradnje s tom zajednicom. Naravno da rad policije u skladu s konceptom Policijske u zajednici podrazumijeva obostranu podršku i razumijevanje unutar policijskih postaja. Ako postoji podrška policijskih rukovoditelja za radom u skladu s konceptom Policijske u zajednici unutar policijske postaje, može se očekivati da će se proces implementacije u toj organizacijskoj jedinici brzo usvojiti i provoditi kao aktivan policijski svakodnevni rad. Drugim riječima, radi se o uzajamnom povjerenju unutar policije. Policijskim rukovoditeljima nije jednostavno pratiti i mjeriti učinkovitost preventivnog rada policajca. Primjerice, kako vrednovati ono što se nije dogodilo? Puno je lakše pratiti rad policajca u određenim postupanjima, ali u tom slučaju policajac nije zainteresiran za uklanjanje uzroka koji dovode do nastanka problema. Upravo suprotno: što više problema, više postupanja te veća učinkovitost i bolji rad policije. Greene (2000) navodi da je jedna od najvećih prepreka za uvođenje koncepta Policijske u zajednici postojeća kultura policijskog posla, odnosno da su nužne promjene u stavovima rukovoditelja, kao i načinima vrednovanja učinka rada kontakt-policijaca.

Primjerice, nakon ujedinjenja Istočne i Zapadne Njemačke, većina visokih policijskih službenika iz istočnog dijela dala je ostavku, a gotovo svi iznad 50 godina (Behr, 1994). Procesi promjena u Hrvatskoj usporeni su na svim razinama, pa tako i u policiji idu sporo, ali će se neizbježno dogoditi. Kako je već spomenuto na temelju iskustva, činjenica je da je danas još uvijek jedino mjerilo rada policajca na terenu broj njegovih postupanja, napisanih izvješća, prijava i dr. Uobičajeno je da šefovi smjena nakon smjene ocjenjuju rad policajca brojem spomenutih aktivnosti, a neki šefovi prave i tablice pa ih javno izlažu kako bi bile „poticaj“ onima koji nisu imali te vrste aktivnosti da ubuduće pišu što više prijava. Na taj se način nastoji i normirati policijski posao, pa dolazimo do nekog prosjeka o broju dnevnih prijava, legitimiranja i dr. koje bi trebao imati svaki policajac. Policajac koji se ne prilagodi takvu načinu promišljanja i rada izlaže se problemu i mogao bi biti etiketiran kao nesposoban policajac te očekivati i određenu kaznu, npr. da bude raspoređen na parkiralištu PP-a umjesto na svom terenu. Kako mu se sve navedeno ne bi dogodilo, policajac se prilagođava i u tim okolnostima neće promišljati, a kamoli raditi na uklanjanju uzroka problema. To znači da nema potrebu za komunikacijom sa zajednicom i sinergijskim djelovanjem radi stvaranja sigurnijeg i povoljnijeg životnog okruženja sa što manje problema. Naprotiv, takvim isključivo represivnim pristupom postiže se da policajci priželjkiju što više problema, a time i policijskog postupanja jer u tom slučaju mogu očekivati pohvalu i nagradu rukovoditelja, a ne kritike da „nisu ništa radili“ jer nema prijava. Također, u razgovoru s policijskim službenicima

kontakt-policajcima doznaje se da neke rukovoditelji ne potiču na analizu uzroka problema te izradu i provedbu preventivnih programa. Kao mjeru uspješnosti planiranja i provođenja preventivnih programa, policijski službenici za prevenciju kriminaliteta većinom rabe standard Beccaria (MUP, 2013).

Unatoč svemu navedenom, odnosno okolnostima u kojima se razvija hrvatska demokratska policija u praksi, ipak imamo pozitivne primjere proaktivnog pristupa u radu policije. Tako se nakon 15-ak godina uloženi trud višestruko isplatio. Izvrstan je primjer provedeno istraživanje Policijske uprave zagrebačke na uzorku od 1705 učenika koje je pokazalo kako učenici izražavaju pozitivan stav prema policajcima i preventivnim programima koje Policijska uprava zagrebačka provodi u zagrebačkim osnovnim i srednjim školama (Razum i sur., 2015).

Kako bismo ispitali trenutačno stanje i dobili smjernice za daljnji razvoj Policije u zajednici, provedeno je ovo istraživanje među policijskim službenicima kontakt-policajcima u Policijskoj upravi zagrebačkoj, 15 godina nakon uvođenja Strategije djelovanja Policija u zajednici.

## 1. METODA

### 1.1. Mjerni instrumenti

Za potrebe ovog istraživanja osmišljena je anketa kojom su prikupljeni socio-demografski podaci o sudionicima te informacije vezane uz posao kontakt-policajca.

*Obavljanje posla kontakt-policajca.* Pitali smo sudionike jesu li se dragovoljno javili za posao kontakt-policajca te zašto su ga odabrali, a ponuđeni odgovori bili su fleksibilno radno vrijeme, mogućnost veće plaće, manje stresan posao, rad i komunikacija s ljudima te odluka rukovoditelja. Također, sudionici su mogli upisati odgovor koji nije bio među ponuđenima. Na kraju, zanimalo nas je bi li željeli i dalje raditi na radnom mjestu kontakt-policajca, a odgovaralo se na skali od četiri stupnja u rasponu od *uopće ne* do *u potpunosti da*.

*Ispunjenost očekivanja.* Sudionike smo pitali da procijene koliko su im se ispunila očekivanja vezana uz posao kontakt-policajca na skali od 1 (*uopće se nisu ostvarila*) do 4 (*u potpunosti su se ostvarila*). Osim toga, trebali su označiti među ponuđenim očekivanjima (fleksibilno radno vrijeme, ostvarivanje kontakta na terenu, upoznavanje sa stanjem na terenu, provođenje programa, ophodnja terena) ona koja su se ostvarila, a mogli su upisati i očekivanje koje im se ispunilo a koje nije bilo među ponuđenima.

*Obavljanje službe na kontakt-rajonu.* Sudionike smo zamolili da procijene koliko su često, u prosjeku, u tjednu obavljali službu na svom kontakt-rajonu tijekom prve godine službe te u 2016. godini i prvih šest mjeseci 2017. godine. Ponuđeni odgovori kretali su se u rasponu od *nijednom do pet dana*. Zatim su na skali koja se kretala od *manje od jednog sata* do *više od osam sati* trebali procijeniti koliko su obavljali različite poslove kontakt-policajca (unaprijed planirane i određene poslove, provedbu preventivnih programa, poslove prema vlastitoj prosudbi problematika na terenu). Pitali smo ih koji su najčešći razlozi neobavljanja posla kontakt-policajca. Postojala su tri ponuđena odgovora (osiguranja javnih, sportskih i drugih okupljanja, rad u redovitim ophodnjama, vršenje zasjeda, racija, opservacija i dr.),

a sudionici su mogli napisati i svoj odgovor. Zatim smo ih pitali vode li evidenciju ili ne te koliko često provjeravaju i ažuriraju podatke. Ponuđeni odgovori za čestoću kretali su se u rasponu od *nikada* do *svakodnevno*.

*Percipirani odnos drugih policijskih službenika prema poslu kontakt-policajca.* Zamolili smo sudionike da na skali od 1 (*jako sam nezadovoljan*) do 4 (*jako sam zadovoljan*) procijene odnos načelnika policijske postaje, pomoćnika načelnika za temeljnu policiju, pomoćnika načelnika za kriminalističku policiju, pomoćnika načelnika za organizaciju i ustroj, voditelja smjene i koordinatora kontakt-policajaca prema poslu kontakt-policajca.

## 1.2. Ispitanici i postupak

U istraživanju je sudjelovalo 113 kontakt-policajaca (94 % muškaraca) iz 17 policijskih postaja s područja Grada Zagreba i Zagrebačke županije, dobi između 30 i 60 godina ( $M = 43,45$ ,  $SD = 7,06$ ). Anketiranje kontakt-policajaca provedeno je u rujnu i listopadu 2017. u svim policijskim postajama Policijske uprave zagrebačke, a proveli su ga policijski službenici Službe prevencije. Sudionicima je objašnjena svrha istraživanja, kao i da je sudjelovanje anonimno. Upitnici su nakon ispunjavanja stavljeni u kuverte i predani na unos i obradu osobi koja ne radi u policiji. Sudjelovalo je 83 % svih kontakt-policajaca iz sljedećih policijskih postaja: I. PP Zagreb, II. PP Zagreb, III. PP Zagreb, IV. PP Zagreb, V. PP Zagreb, VI. PP Zagreb, VII. PP Zagreb, VIII. PP Zagreb, PP Sesvete, PP Dugo Selo, PP Vrbovec, PP Zelina, PP Ivanić-Grad, PP Jastrebarsko, PP Samobor, PP Zaprešić i PP Velika Gorica. Većina sudionika imala je srednju stručnu spremu (90 %), a kao kontakt-policajci radili su između 4 mjeseca i 15 godina ( $M = 8,16$ ,  $SD = 4,13$ ). U pojedinim PP-ovima policijski službenici Službe prevencije proveli su nadzor kako bi se utvrdilo stvarno stanje i koje aktivnosti trenutno provode kontakt-policajci u skladu sa Strategijom djelovanja Policija u zajednici.

## 2. REZULTATI

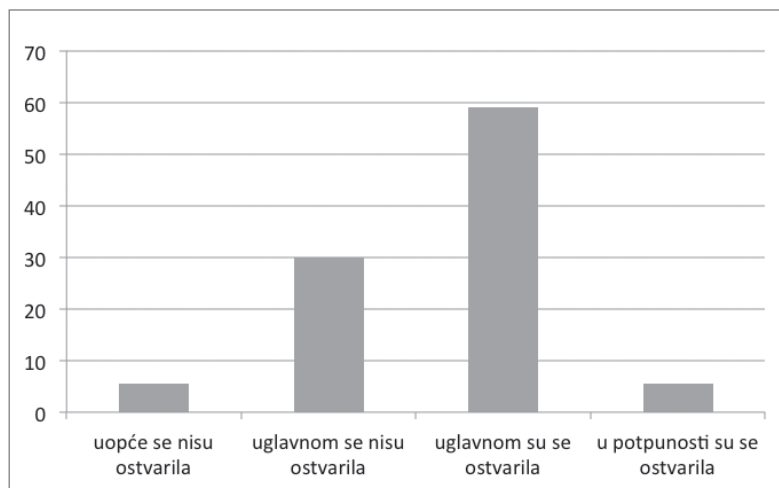
### *Obavljanje posla kontakt-policajca*

Velika većina kontakt-policajaca (93 %) dragovoljno se javila za taj posao, a glavni razlog koji su naveli za obavljanje tog posla bio je rad i komunikacija s ljudima (71 %). Manje stresan posao bio je razlog za 43 %, zatim slijede mogućnost veće plaće (27 %) i fleksibilno radno vrijeme (21 %), dok su sudionici kao razloge naveli i promjenu, napredovanje u službi, naglasak na prevenciji, manje intervencija i manje maltretiranja od strane rukovoditelja. Kontakt-policajce pitali smo žele li nastaviti raditi kao kontakt-policajci. Ohrabrujuće je što je samo 8 % kontakt-policajaca reklo da ne bi željeli nastaviti raditi kao kontakt-policajci. Usporedili smo odgovore kontakt-policajaca koji rade u Zagrebačkoj županiji i u Gradu Zagrebu te utvrdili da postoji značajna razlika ( $t(85,35) = 4,07$ ,  $p < 0,001$ ): kontakt-policajci u Zagrebačkoj županiji ( $M = 3,79$ ,  $SD = 0,41$ ) izražavaju veću spremnost da nastave raditi kao kontakt-policajci nego kontakt-policajci u Gradu Zagrebu ( $M = 3,35$ ,  $SD = 0,71$ ).

### *Ispunjenost očekivanja*

Na slici 1 prikazani su rezultati pitanja o ispunjenim očekivanjima. Kao što se iz slike vidi, većina sudionika (59 %) rekla je da su im se očekivanja uglavnom ostvarila. Među ponuđen-

im ispunjenim očekivanjima 50 % sudionika odabralo je provođenje programa, 49 % ophodnju terena, 44 % ostvarivanje kontakta na terenu, 31 % upoznavanje sa stanjem na terenu, 20 % fleksibilno radno vrijeme, a osim toga sudionici su među ispunjenim očekivanjima naveli i veću plaću. Međutim, treba napomenuti kako 30 % sudionika smatra da im se očekivanja uglavnom nisu ostvarila.



*Slika 1: Postotak sudionika koji su odabrali pojedini odgovor na pitanje o ispunjenim očekivanjima*

#### *Obavljanje službe na kontakt-rajonu*

Uvid u razloge neostvarenih očekivanja mogu nam možda ponuditi odgovori na pitanja o obavljanju službe na kontakt-rajonu. Frekvencije odgovora za cijeli uzorak, dio uzorka s manje od 10 godina staža i dio uzorka s 10 i više godina staža prikazane su u tablici 1. Najčešći odgovor na pitanje koliko su često u tjednu obavljali službu na svom kontakt-rajonu u 2016. godini i prvih šest mjeseci 2017. godine bio je tri dana. Zanimljiv uvid daje nam usporedba odgovora na pitanje koliko su često u tjednu obavljali službu na svom kontakt-rajonu tijekom prve godine službe između kontakt-policajaca koji imaju manje od 10 godina službe i kontakt-policajaca koji imaju 10 i više godina službe. Najčešći odgovor kontakt-policajaca s manje od 10 godina službe jest tri dana, a kontakt-policajaca s 10 i više godina službe pet dana. Ta je razlika statistički značajna ( $t(109) = -5,01, p < 0,001$ ) i upućuje na to da su prilikom uvođenja projekta Policija u zajednici kontakt-policajci više vremena obavljali službu na svom kontakt-rajonu nego u posljednjih nekoliko godina.

*Tablica 1: Frekvencije odabranih odgovora na pitanja koliko često u tjednu obavljaju službu na svom kontakt-rajonu za cijeli uzorak, dio uzorka s manje od 10 godina staža i dio uzorka s 10 i više godina staža*

	Nijednom	1 dan	2 dana	3 dana	4 dana	5 dana
Prva godina službe svi	3 (2,7 %)	9 (8,0 %)	7 (6,2 %)	29 (25,7 %)	19 (16,8 %)	46 (59,3 %)
Prva godina službe manje od 10 godina staža	3 (5,1 %)	8 (13,6 %)	4 (6,8 %)	20 (33,9 %)	12 (20,3 %)	12 (20,3 %)
Prva godina službe 10 i više godina staža	0 (0 %)	1 (1,9 %)	2 (3,8 %)	9 (17,3 %)	7 (13,5 %)	33 (63,5 %)
2016./2017. svi	12 (10,6 %)	22 (19,5 %)	24 (21,2 %)	30 (26,5 %)	10 (8,8 %)	15 (13,3 %)
2016./2017. manje od 10 godina staža	8 (13,6 %)	9 (15,3 %)	14 (23,7 %)	18 (30,5 %)	5 (8,5 %)	5 (8,5 %)
2016./2017. 10 i više godina staža	4 (7,7 %)	12 (23,1 %)	9 (17,3 %)	12 (23,1 %)	5 (9,6 %)	10 (19,2 %)

*Tablica 2: Frekvencije odabranih odgovora na pitanja o tome koliko vremena u radnom danu provode u obavljanju različitih poslova kontakt-policajca*

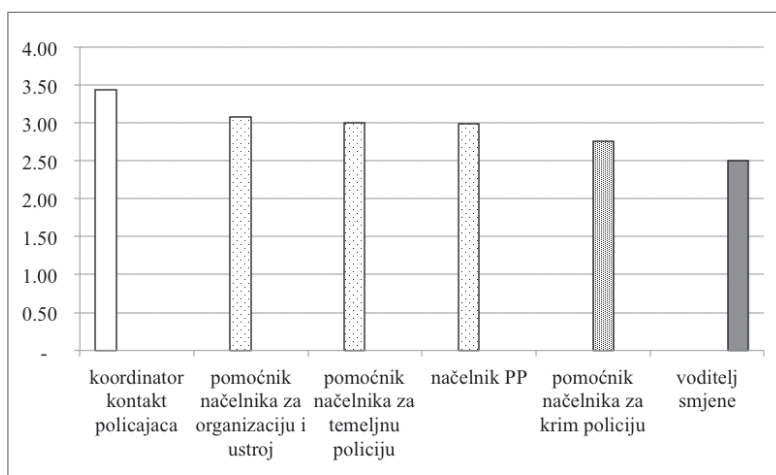
	Unaprijed planirani i određeni poslovi	Provedba preventivnih programa	Samoinicijativno obavljanje poslova
Manje od 1 sata	14 (13 %)	31 (28 %)	31 (28 %)
1 do 3 sata	51 (45 %)	50 (46 %)	41 (37 %)
3 do 5 sati	32 (28 %)	19 (17 %)	25 (23 %)
Više od 5 sati	16 (14 %)	10 (9 %)	13 (12 %)

Pitanja o tome koliko vremena u radnom danu provode obavljajući različite poslove kontakt-policajca govore o sličnom trendu (vidi tablicu 2). Najčešći odgovor kontakt-policajca bio je da provode 1 – 3 sata na unaprijed planiranim i određenim poslovima (45 %), provedbi preventivnih programa (46 %) i samoinicijativnom obavljanju poslova (37 %). Za usporedbu, postotak onih koji su odgovorili da provode više od pet sati na unaprijed planiranim i određenim poslovima bio je 14 %, na provedbi preventivnih programa 9 %, a na samoinicijativnom obavljanju poslova 12 %.



Kao razloge neobavljanja svog posla kontakt-policajci između tri ponuđena odgovora najviše su odabirali osiguranje javnih sportskih i drugih okupljanja (61 %), zatim rad u redovitim ophodnjama (56 %) te vršenje zasjeda, racija, opservacija (30 %). Navodili su i obavljanje drugih poslova, kao što su poslovi teklića, operativno dežurstvo, čuvanje privedenih osoba, rad u patroli, rad službenika za naoružanje i opremu, promet, administraciju, a kao razlog neobavljanja posla navodili su i nedostatak vozila. Ove dvije skupine pitanja oslikavaju situaciju u kojoj kontakt-policajci manji dio svog radnog vremena rade poslove predviđene za kontakt-policajca, a veći dio vremena obavljaju druge policijske poslove. Treba napomenuti da su podaci izvješća o provedenom nadzoru u tri PP-a u skladu s podacima dobivenima od kontakt-policajaca. Prema tim izvješćima, većina kontakt-policajaca obavlja druge poslove u postajama, a ako kontakt-policajci obavljaju svoj posao, onda je to oko 30 % njihova vremena. Većina ispitanih kontakt-policajaca (81 %) vodi evidenciju, pri čemu najčešće provjeravaju i ažuriraju podatke o subjektima mjesečno (35 %) i polugodišnje (29 %), odnosno o sigurnosti mjesečno (47 %) i polugodišnje (19 %).

*Percipirani odnos drugih policijskih službenika prema poslu kontakt-policajca*



*Slika 2: Prosječna ocjena zadovoljstva odnosom navedenih struktura prema kontakt-policajcima*

Što se tiče percipiranog odnosa drugih policijskih službenika prema poslu kontakt-policajca, izračunali smo prosječne ocjene koje su kontakt-policajci dali načelniku policijske postaje, pomoćniku načelnika za temeljnu policiju, pomoćniku načelnika za kriminalističku policiju, pomoćniku načelnika za organizaciju i ustroj, voditelju smjene i koordinatoru kontakt-policajaca za odnos prema poslu kontakt-policajca. Rezultati su prikazani na slici 2 i u tablici 3.



*Tablica 3: Aritmetičke sredine (M), standardne devijacije (SD) i t-testovi za prosječne ocjene zadovoljstva odnosom navedenih struktura prema kontakt-policajcima*

	<i>M</i>	<i>SD</i>	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1) Koordinator	3,43	0,65	–	4,31*	5,11*	4,99*	6,87*	10,31*
(2) Organizacija i ustroj	3,07	0,77		–	1,47	0,59	3,89*	6,99*
(3) Temeljna policija	3,00	0,79			–	0,32	3,58*	6,18*
(4) Načelnik	2,99	0,82				–	3,18*	6,11*
(5) Krim policija	2,76	0,85					–	3,68*
(6) Voditelj smjene	2,50	0,86						–

\* $p < 0,001$

Kao što je vidljivo iz slike 2, najveće zadovoljstvo kod kontakt-policajaca postoji za odnos s koordinatorom kontakt-policajaca, također su zadovoljni odnosom s pomoćnikom načelnika za organizaciju i ustroj, pomoćnikom načelnika za temeljnu policiju i načelnikom policijske postaje. Kontakt-policajci najmanje su zadovoljni odnosom s pomoćnikom načelnika za kriminalističku policiju i voditeljem smjene. Prosječne ocjene zadovoljstva međusobno smo usporedili *t*-testom (vidi tablicu 3) i na slici 2 različitim su uzorcima prikazane one procjene koje se statistički značajno razlikuju.

Usprkos tomu što smo pokušali osigurati anonimnost ispunjavanja, sudionici su izražavali zabrinutost oko anonimnosti svojih odgovora s obzirom na to da u pojedinim policijskim postajama ima malen broj kontakt-policajaca, što je naravno moglo utjecati na njihove odgovore. Zato razinu zadovoljstva sudionika istraživanja koji su uglavnom zadovoljni svojim rukovoditeljima treba uzeti s dozom opreza, pogotovo zato što sudionici izražavaju nezadovoljstvo načinom na koji se ti isti rukovoditelji odnose prema važnosti njihova posla.

### 3. RASPRAVA I ZAKLJUČAK

Cilj ovog rada bio je ispitati stanje i raspoloženje policijskih službenika kontakt-policajaca u Policijskoj upravi zagrebačkoj. Ohrabrujuće je za daljnji razvoj projekta Policija u zajednici što, unatoč problemima s kojima se susreću u svom radu, većina sudionika izražava želju za daljnjim radom u statusu kontakt-policajac. No treba napomenuti da 30 % sudionika izjavljuje kako im se očekivanja vezana uz posao kontakt-policajca uglavnom nisu ostvarila. Zanimljiv uvid u rad kontakt-policajaca u Policijskoj upravi zagrebačkoj daje usporedba odgovora na pitanje koliko su često u tjednu obavljali službu na svom kontakt-rajonu tijekom prve godine službe između kontakt-policajaca koji imaju manje od 10 godina službe i kontakt-policajaca koji imaju 10 i više godina službe. Najčešći odgovor kontakt-policajaca s manje od 10 godina službe jest tri dana, a kontakt-policajaca s 10 i više godina službe pet dana. Ta je razlika statistički značajna i upućuje na to da su prilikom uvođenja projekta Policija

u zajednici kontakt-policajci više vremena obavljali službu na svom kontakt-rajonu nego u posljednjih nekoliko godina. Jedno prijašnje istraživanje na temu stavova policijskih službenika rukovoditelja i nerukovoditelja o organizaciji i funkcioniranju Policijske uprave zagrebačke pokazalo je kako su nerukovoditelji manje podržavali važnost proaktivnog rada, za razliku od rukovoditelja (Karlović, Buchheit, 2013). Mogući su uzroci takvih odgovora u internoj organizaciji posla. Interna organizacija posla te sve veći zahtjevi građana i lokalne zajednice mogući su uzroci poteškoća oko ustaljenosti kontakt-policajaca na njihovim rajonima. Kad se usporede kriteriji ustrojavanja kontaktnih rajona od prije 15 godina s današnjom situacijom, situacija se promijenila. Postoji više različitih objekata, novih naselja, više stanovništva.

U okviru istraživanja provedena je analiza vremena koje kontakt-policajci potroše obavljajući svakodnevne poslove na svom kontakt-rajonu, od raznih provjera adresa, dostave pismena, osiguranja okupljanja, osiguranja mjesta događaja i sl. do provedbe unaprijed planiranih preventivnih programa (MAH-1; MAH-2; PiA; Ne, zato jer ne; Sigurno u prometu i sl.) te kroz analizu vremena koje im ostane za samoinicijativan rad. Samoinicijativan rad podrazumijeva samostalnost u rješavanju problema, informiranost o općem stanju sigurnosti na vlastitom rajonu te vođenje vlastitih evidencija, koje su preduvjet za efektivan i efikasan preventivni rad. Analiza je pokazala kako kontakt-policajci samo oko 30 % radnog vremena obavljaju poslove kontakt-policije. Možemo pretpostaviti da je to barem djelomično razlog neispunjenih očekivanja dijela kontakt-policajaca koji su se javili za obavljanje ovog posla kako bi većinu svog radnog vremena ostvarivali kontakte s građanima, jačali povjerenje u policiju kao instituciju i službu te radili na prevenciji kriminaliteta. U skladu su s tom pretpostavkom rezultati istraživanja Adamsa i suradnika (2002), koji su pokazali da kontakt-policajci provode manje vremena u tradicionalnim policijskim aktivnostima i da su zadovoljniji svojim poslom od tradicionalnih policijskih službenika.

U uvodu se postavilo pitanje postoji li kritična masa rukovoditelja na svim razinama koji su spremni učiniti iskorak i transformirati rad policije. Rezultati istraživanja upućuju na to da su kontakt-policajci zadovoljni odnosom s većinom rukovoditelja, ali da ujedno kod nekih rukovoditelja i dalje postoji potreba za naglašavanjem važnosti prevencije i uloge kontakt-policajaca u razvijanju povjerenja i odnosa s građanima. Također, rezultati ovog istraživanja upućuju na potrebu vrednovanja poslova kontakt-policije. Naime, Adams i sur. (2002) pokazali su da kontakt-policajci smatraju kako je važno da ih nadređeni vrednuju s obzirom na rješavanje problema i analiziranje problema u kontakt-rajonu, a ujedno su za te aktivnosti razlike bile najveće u odnosu na vrednovanje tradicionalnih policijskih službenika. Međutim, i drugi se sustavi bore s problemom da se efikasnost policije i dalje mjeri čestoćom zločina i brojem prijava (Greene, 2000). Trebalo bi na organizacijskoj razini uzeti u obzir i mišljenja građana kao indikator kvalitete i učinkovitosti kontakt-policije na konkretnom području. Prema klasičnoj policijskoj literaturi, Bayley (1994:95) sugerira indikatore učinkovitosti policije: zadovoljstvo javnosti policijskom službom, pokrivenost područja policijskim patrolama, zadovoljstvo žrtava kaznenih djela postupanjem s njihovim predmetima, omjer otkrivenog i počinjenog kriminala, brzina odgovaranja na telefonske pozive, zadovoljstvo pozivatelja poduzetim akcijama, brzina hitnih odgovora, zadovoljstvo ljudi koji kontaktiraju s policijom i kritika policijskog rada. Navedeni autor ističe važnost i potrebu povratnih informacija građana o radu policije te napominje kako bi se učinkovitost policije trebala

razdvojiti i mjeriti na nekoliko razina. U tom kontekstu, razdvajanje kriterija i indikatora rada kontakt-policije te njihova uzimanja u obzir prilikom ocjene rada, svakako bi utjecalo na motiviranost i zadovoljstvo poslom.

Kao i svako istraživanje, i ovo ima određena ograničenja i nedostatke. Glavno je pitanje u kojoj je mjeri došlo do iskrivljavanja odgovora zbog straha od narušene anonimnosti sudjelovanja u istraživanju. Također, u budućim istraživanjima bilo bi dobro ispitati i stavove rukovoditelja kako bi se preciznije znalo na čemu treba raditi u smjeru mijenjanja stavova i kulture policijskog posla. Osim toga, u budućim bi se istraživanjima detaljnije mogli ispitati izvori zadovoljstva i nezadovoljstva kontakt-policajaca, kao i njihove sugestije za boljom implementacijom operativno-preventivnog rada policije u odori po modelu *community policing*.

Vjerujemo i očekujemo da će ovi rezultati biti prepoznati i vrednovani te da u budućnosti glavno mjerilo učinkovitosti rada policije neće biti samo statistički podaci o otkrivenim kažnjivim djelima i broju policijskih postupanja nego će biti važne i preventivne aktivnosti radi otklanjanja uzroka problema. Želimo da mjerilo rada i učinkovitosti policije ocjenjuju građani svojim povjerenjem u policiju i osjećajem sigurnosti. Sigurnost nije sve, ali sve bez sigurnosti je ništa. Samo takvim pristupom policija će biti javni servis građana, a policijski službenik više neće biti profesionalac koji isključivo nadzire građane, već prijatelj i pomagač većine građana koji poštuju zakone. Trebamo doći do toga da policijski službenik ubuduće ne bude usmjeren samo na otkrivanje onih koji krše zakone nego na provođenje drugih aktivnosti usmjerenih rješavanju problema građana i samim time bit će zadovoljniji i sretniji na svom poslu.

## LITERATURA

1. Adams, R. E., Rohe, W. M., Arcury, T. A. (2002). *Implementing Community-Oriented Policing: Organizational Change and Street Officer Attitudes*. Crime and Delinquency, 48(3): 399–430.
2. Bayley, D. (1994). *Police for the Future*. New York: Oxford University Press.
3. Behr, R. (1994). *Modernizacija društva i policijske aktivnosti*. Zbornik radova Uloga policije u demokratskom društvu. Zagreb: MUP, 107.–117.
4. Butts, J. A., Schiraldi, V. (2018). *Recidivism Reconsidered: Preserving the Community Justice Mission of Community Corrections*. Dostupno na: [https://www.hks.harvard.edu/sites/default/files/centers/wiener/programs/pcj/files/recidivism\\_reconsidered.pdf](https://www.hks.harvard.edu/sites/default/files/centers/wiener/programs/pcj/files/recidivism_reconsidered.pdf)
5. Cajner Mraović, I., Faber, V., Volarević, G. (2003). *Strategija djelovanja Policija u zajednici*. Zagreb: MUP RH, Policijska akademija.
6. Durkheim, E. (1999). *Pravila sociološke metode*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
7. Greene, J. R. (2000). *Community Policing in America: Changing the Nature, Structure, and Function of the Police*. Criminal Justice, 3(3), 299–370.
8. Kappler, V. E., Gaines, L. K. (2015). *Community Policing: A Contemporary Perspective*, 7th edn. New York, London: Routledge.

9. Karlović, R., Buchheit, F. (2013). *Stavovi policijskih službenika o modelu koncepcijske određenosti uloge i organizacije policije*. Policija i sigurnost, 22(1): 105.–125.
10. Karlović, R., Sučić, I. (2017). *Security as the Basis Behind Community Policing: Croatia's Community Policing Approach*. U: Bayerl, P. S., Karlović, R., Akhgar, B., Markarian, G. (ur.). *Community Policing – A European Perspective*. Cham: Springer, ISSN: 1613-5113.
11. MUP RH (2013). *Priručnik za prevenciju kriminaliteta – prevencija spaja*. Sv. I. Zelina: Tiskara Zelina d.d. (koautor) Twinning Light projekt između Republike Hrvatske i Savezne Republike Njemačke, MUP, Baden-Württemberg.
12. Pusca, B., Lang G., Kutschera, R. (2017). *Joining Forces for Our Security in Austrian Community Policing*. U: Bayerl, P. S., Karlović, R., Akhgar, B., Markarian, G. (ur.). *Community Policing – A European Perspective*. Cham: Springer ISSN: 1613-5113, str. 111.-125.
13. Razum, J., Valenta, Z., Brković, I. (2015). *Istraživanje stavova učenika prvih razreda srednjih škola o ulozi policije i preventivnim programima Policijske uprave zagrebačke*. Policija i sigurnost, 24(4): 329.-347
14. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN, broj 76/09. i 92/14.

---

## Summary

**Zdravko Valenta, Ana Butković, Ruža Karlović**

### **Review of the Community Police Officers' Work at the Zagreb County Police Administration**

The aim of this research was to examine the conditions and sentiment of the community police officers at the Zagreb County Police Administration, fifteen years after the Community Strategy have been introduced. The vast majority (93%) of the community police officers in this research stated that they took this job willingly and that the main reason for doing it is working and communicating with citizens (71%). However, it should be noted that 30% of the participants believe that their job expectations have largely failed. As for working on their beats in 2016 and first six months of 2017, police officers gave three days as the most frequent response. During their first year police officers with less than 10 years of service experience as beat officers spent three days working on their beats per week, while police officers with 10 or more years of experience spent five days per week. This difference is statistically significant ( $t(109) = -5.01, p < 0.001$ ) and points out that at the beginning of the operative and preventive work reform police officers spent more time on their beats than in the past few years. We have also examined the perceived sentiment of other police officers toward community policing and we have found different levels of satisfaction with the different police structures. Despite all the problems they are facing at work, vast majority of community police officers (92%) wants to keep working at their present position, with greater percentage among police officers from Zagreb County than among police officers from Zagreb City.

**Keywords:** community policing, community police officer, Zagreb County Police Administration, beat, attitudes.